डा. सी. पी. ठाकुर: सभापति महोदय, दो तरह से यह मैटर सब-जुडिस है। एक तो सुप्रीम कोर्ट में पैंडिग है और एक ट्राईब्यूनल इस पर बैठा हुआ है। माननीय सदस्य ने जो कहा है, उस हिसाब से इस पर विचार हो रहा है।

श्री सभापति: प्रेम चन्द गुप्ता।

श्री बनारसी दास गुप्त: महोदय, मैं यह पूछना चाहता हूं कि ...(व्यवधान)...

श्री सभापति: नहीं, आपका सवाल हो चुका है।

श्री बनारसी दास गुप्त: ये जो बातें कही जा रही हैं, क्या उन पर सवाल पूछने के लिए हम अधिकारी नहीं हैं?

श्री सभापति: क्वश्चन-ऑवर में नहीं पूछ सकते। डिबेट मांग सकते हैं आप इस पर।

श्री प्रेमचन्द्र गुप्ता: चैयरमेन सर, यह सवाल इतना गंभीर है कि इस समस्या का कोई समाधान नहीं हो सकता। हरियाणा के सब लोग बोल चुके हैं, पंजाब के भी लोग बोल चुके हैं। इसमें मैं एक सजेशन देना चाहता हूं अगर माननीय मंत्री महोदय इस पर गौर करें? क्योंकि अभी एन.डी.ए. की सरकार है और दोनों स्टेट के जो मुख्य मंत्री हैं उनकी आपसी समझ बहुत अच्छी है। पाकिस्तान को बहुत पानी जाता है, माननीय मंत्री जी को शायद इस बात की जानकारी है या नहीं? और क्या एक मीटिंग बुलाकर और इसमें नेशनल कंसेंसस करके इस पर कोई फैसला करवाने की कोशिश करेंगे?

डा. सी. पी. ठाकुर: सर इनकी सलाह पर हम विचार कर रहे हैं।

Excess billing of telephones in Malviya Nagar, New Delhi

†*706. SHRI BHAGATRAM MANHAR:

SHRI GOPALSINH G. SOLANKI:

Will the Minister of COMMUNICATIONS be pleased to state:

(a) whether it is a fact that written complaints regarding inaccurate and excess billing of telephones pertaining to Malviya Nagar and Shivalik in South Delhi are not attended to immediately, causing a lot of hardship to the subscribers;

(b) if so, how many written complaints have been received by MTNL during the last six months regarding inaccurate and excess billing and what action has been taken to dispose off these complaints promptly by the MTNL; and

†The question was actually asked on the floor of the House by Shri Bhagatram Manhar.

(c) what steps are being taken to redress the grievances of subscribers within the time-bound frame?

THE MINISTER OF COMMUNICATIONS (SHRI RAM VILAS PASWAN): (a) to (c) A statement is laid on the Table of the House.

Statement

(a) to (c) Malviyanagar and Shivalik are parented to the Nehru Place exchange of MTNL, New Delhi. In the last 6 months,[a total 'of 99 excess billing complaints were received from subscribers of Malviyanagar and Shivalik. Of these, 78 were disposed within the period prescribed by rules, and 20 disposed after that date. The last case pending was settled on 11th May, 2000. Efforts are made to settle such complaints within a fixed period excepting where investigations are required.

For the speedier settlement of complaints, in MTNL, Delhi, the Complaint Cell has been given access to the computers for Fault Repair (FRS) and the Customer Service Management System for commercial functions. In this way, the fault history, fortnightly meter readings, STD status etc. become readily available to the Complaints Cell for the quick disposal of excess metering complaints.

श्री भगतराम मनहर: सभापति महोदय, एक समय था जब संसद में किसी संस्था या अधिकारी के विरुद्ध चलते-फिरते कोई टिप्पणी हो जाती थी तो उस पर तुरन्त कार्रवाई होती थी। महोदय, आज सप्रमाण किसी संस्था या अधिकारी के विरुद्ध सबूत पेश किया जाए तो उस पर भी कोई कार्रवाई नहीं हो रही है। इससे सदन की गरिमा का ह्रास हो रहा है। आज टेलीफोन से संबंधित उपभोक्ताओं की लिखित शिकायतों पर भी संबंधित अधिकारी कार्रवाई नहीं करते हैं। उल्टे शिकायतकर्त्ताओं-उपभोक्ताओं को अधिकारियों द्वारा धमकी दी जाती है, उनके टेलीफोन बिल मन चाहे बना दिए जाते हैं, कई के टेलीफोन काट दिए जाते हैं और कई लोग टेलीफोन कटवाने के लिए बाध्य हो जाते हैं। इस प्रकार क्या संबंधित अधिकारी प्राईवेट टेलीफोन ऑपरेटर्स की मदद नहीं कर रहे हैं? मैं संचार मंत्री जी से जानना चाहता हूं कि उपभोक्ताओं की लिखित व अलिखित शिकायतों पर संबंधित अधिकारी क्यों तुरन्त कार्रवाई नहीं करते हैं? ऐसी शिकायतों पर क्यों महीनों फैसले नहीं लिये जाते? संसद में इस प्रश्न को स्वीकार करने के बाद 15 दिनों के अंदर कितने टेलीफोन बिलों का सुधार किया गया और ऐसे कितने टेलीफोन प्रकरण लम्बित हैं और उनका कब तक निबटारा हो सकेगा? मेरे पास प्रमाण है कि एक उपभोक्ता को सत्तर हजार रुपए का बिल भेजा गया और जब इस बात की शिकायत हुई तो उसको सात सौ रुपए का बिल बनाकर पुन: पेश किया गया।

श्री रामविलास पासवान: सभापति महोदय, माननीय सदस्य ने जो सवाल उठाया है इसमें इनके मुख्य रूप से सजेशंस ही हैं। जहां कहीं भी हम लोगों के पास इस तरह की शिकायत आती है उनका तुरन्त निबटारा किया जाता है और जहां कहीं इस तरह की बातें होती हैं उसके खिलाफ कार्रवाई भी की जाती है। यह बात सही है कि समय-समय पर जो रांग बिलिंग हैं उनकी शिकायतें आती रही हैं। लेकिन उनकी संख्या में अब बहुत कमी हो रही है। 1995-96 में पांच करोड़ छब्बीस लाख टेलीफोन के बिल जारी होते थे और एक लाख सत्तावन हजार शिकायतें होती थीं। अब जो प्रति वर्ष ऐबरेज है-इस साल 1999-2000 में बारह करोड़ इक्कीस लाख टेलीफोन के बिल जारी किए गए और उसमें शिकायत एक लाख चौहत्तर हजारी की हुई। इसी तरह से जो छूट दी गई, जिसे बेनिफिट ऑफ डाउट कहते हैं जहां 1995-96 में 26983 केस थे वहीं 1999-2000 में 23454 हैं और जो राशि में कुछ रिबेट दिया गया उसमें भी आप देखेंगे कि 1995-96 में तेरह करोड़ चौव्वन लाख था जो घट कर 11 करोड़ अढ़सठ लाख हो गया। हमको खुशी इस बात की है। मैं माननीय सदस्य को विश्वास दिलाना चाहता हूं कि जो डॉयनेमिक एस.टी.डी. सिस्टम आया वह उपभोक्ताओं के हित में है। यह जो शिकायत आपने मालवीय नगर की और शिवालिक कि की है, मैं स्वयं गया था, यही नहीं, इस केस की जानकारी से पहले मैं वहां गया था और अखबारों में आपने पढ़ा होगा कि डी.जी.एम. लेविल के अधिकारी के खिलाफ मैंने कार्रवाई की है, एस.डीओ. के खिलाफ भी कर्रवाई की है। तो मैं स्वयं चिंतित हूं, सरकार भी चिंतित है। चाहे गलत बिलिंग का सवाल हो या टेलीफोन के डिले का सवाल हो या और भी किस्म की टेलीफोन संबंधित शिकायत हो हम तुरन्त दूर करने की कोशिश करते हैं। टेलीफोन का कंज्यूमर जो है भगवान होता है और उस कंज्यूमर के हित का ख्याल रखना सर्वोपरि कर्तव्य है और उस संबंध में जो भी शिकायतें आती हैं उसमें कार्रवाई करते हैं और माननीय सदस्य ने बिना नाम लिए हुए दो केस का जो हवाला दिया है वह हमारी नॉलिज में है और उसको हम डिपार्टमेंट से दिखवा रहे हैं। अगर डिपार्टमेंट में किसी कर्मचारी की भी गलती होगी हम उसके खिलाफ कार्रवाई करेंगे।

MR. CHAIRMAN: Question Hour is over.

WRITTEN ANSWERS TO STARRED QUESTIONS

Registration of Documents

*703. SHRI S. AGNIRAJ: Will the Minister of LAW, JUSTICE AND COMPANY AFFAIRS be pleased to state:

(a) whether it is a fact that lakhs of documents filed under the Companies Act with the Registrar of Companies are pending for registration and as such are not available for public inspection; and